

玉 JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日 Date of Application:

2003年 1月31日

願 Application Number:

特願2003-023349

[ST. 10/C]:

[JP2003-023349]

出 願 Applicant(s):

本田技研工業株式会社

2003年11月13日

特許庁長官 Commissioner, Japan Patent Office





【書類名】 特許願

【整理番号】 H103012401

【提出日】 平成15年 1月31日

【あて先】 特許庁長官 殿

【国際特許分類】 G06F 17/30

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区南青山2丁目1番1号

本田技研工業株式会社内

【氏名】 本橋 卓

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区南青山2丁目1番1号

本田技研工業株式会社内

【氏名】 山内 弘信

【発明者】

【住所又は居所】 東京都港区南青山2丁目1番1号

本田技研工業株式会社内

【氏名】 坂本 勝美

【特許出願人】

【識別番号】 000005326

【氏名又は名称】 本田技研工業株式会社

【代理人】

【識別番号】 100097113

【弁理士】

【氏名又は名称】 堀 城之

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 044587

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1



【物件名】

図面 1

【物件名】

要約書 1

【包括委任状番号】 0002986

【プルーフの要否】

要



【書類名】 明細書

【発明の名称】 問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法

【特許請求の範囲】

【請求項1】 FAXデータとして受信した問い合わせを管理する問い合わせ管理システムであって、

前記FAXデータを受信し、受信した前記FAXデータをブラウザで閲覧できる画像フォーマットであるFAX画像データに変換するFAX受信手段と、

該FAX受信手段によって変換された前記FAX画像データを含む、前記問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成手段と、

該情報連絡票作成手段によって作成された前記情報連絡票を記憶する情報連絡 票記憶手段と、

該情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に入力を行うための入力領域と前記FAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供する入力画面提供手段とを具備することを特徴とする問い合わせ管理システム。

【請求項2】 前記情報連絡票は、前記情報連絡票を特定すると共に問い合わせ元を特定するための起票情報と、問い合わせ対象の補修部品を特定するための部品情報と、打上コメントと、回答コメントとを含むことを特徴とする請求項1記載の問い合わせ管理システム。

【請求項3】 前記FAX受信手段は、発信者番号もしくはFAXヘッダを 前記情報連絡票作成手段に出力させ、

前記情報連絡票作成手段は、発信者番号もしくはFAXヘッダに基づいて前記 起票情報の該当項目に入力を行うことを特徴とする請求項2記載の問い合わせ管 理システム。

【請求項4】 前記情報連絡票作成手段によって作成される前記情報連絡票の前記部品情報、前記打上コメントおよび前記回答コメントは、空欄であることを特徴とする請求項2又は3記載の問い合わせ管理システム。

【請求項5】 FAXデータとして受信した問い合わせを管理する問い合わせ管理方法であって、



前記FAXデータを受信し、

該受信した前記FAXデータをブラウザで閲覧できる画像フォーマットである FAX画像データに変換し、

前記問い合わせを管理するための情報連絡票を前記変換した前記FAX画像データを含んで作成し、

該作成した前記情報連絡票を記憶し、

該記憶している前記情報連絡票に入力を行うための入力領域と前記FAX画像 データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供することを特徴 とする問い合わせ管理方法。

【請求項6】 前記情報連絡票は、前記情報連絡票を特定すると共に問い合わせ元を特定するための起票情報と、問い合わせ対象の補修部品を特定するための部品情報と、打上コメントと、回答コメントとを含むことを特徴とする請求項5記載の問い合わせ管理方法。

【請求項7】 発信者番号もしくはFAXヘッダに基づいて前記起票情報の 該当項目に入力を行うこことを特徴とする請求項6記載の問い合わせ管理方法。

【請求項8】 前記作成する前記情報連絡票の前記部品情報、前記打上コメントおよび前記回答コメントは、空欄であることを特徴とする請求項6又は7記載の問い合わせ管理方法。

【発明の詳細な説明】

 $[0\ 0\ 0\ 1\]$

【発明の属する技術分野】

本発明は、FAX装置を用いた問い合わせを管理する問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法に関し、特にFAX装置を用いた補修部品の品質不具合および部品仕様に関する問い合わせを管理する問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法に関する。

[0002]

【従来の技術】

従来、自動車等の補修部品を注文した販売店からの品質不具合の問い合わせや 部品仕様に対する問い合わせと、問い合わせに対する回答とは、FAX装置およ



び電話により情報伝達を行っていた。すなわち、販売店から補修部品を発送したパーツセンターにFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行い、さらにパーツセンターから問い合わせを受け付ける管理部署にFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行う。管理部署では、受信したFAXに基づいて問い合わせを管理する情報管理票に記入すると共に、回答を担当する回答部署を選択して、選択した担当部署にFAX装置や電話で品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせを行っていた。

[0003]

ちなみに、特許文献1には、1通信にて受信される1群のFAX装置文書の各々に、FAX装置文書の一部として含まれる識別情報に対応するキーワードを対応付けることにより、FAX装置文書を分類するFAX装置文書分類装置であり、1群のFAX装置文書が1枚ずつ順次表示画面上のイメージ表示領域に表示され、表示されるFAX装置文書の各々に対して、文字入力領域への表示が伴われつつキーワードの入力が受け付けられ、入力されたキーワードと表示されるFAX装置文書の各々を特定するイメージファイル名との対応付けが記憶されるFAX装置文書分類装置が開示されている。

[0004]

【特許文献1】

特開2001-282814号公報

(0005)

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、従来技術では、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付けた際には、その都度用紙にFAX文書として出力すると共に、出力したFAX文書に基づいて情報管理票に記入し、紙の状態のFAX文書と情報管理票とをセットにして管理しなければならないため、大量の用紙が必要になると共に、FAX文書と情報管理票との不整合になりやすいという問題点があった。

[0006]

本発明は斯かる問題点を鑑みてなされたものであり、その目的とするところは



、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付けた際に、FAXデータとして送られてくる問い合わせを、FAXデータを用紙に出力することなく、情報管理票と共に整合性を保たせて管理することができる問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法を提供する点にある。

[0007]

【課題を解決するための手段】

本発明は上記課題を解決すべく、以下に掲げる構成とした。

請求項1記載の発明の要旨は、FAXデータとして受信した問い合わせを管理する問い合わせ管理システムであって、前記FAXデータを受信し、受信した前記FAXデータをブラウザで閲覧できる画像フォーマットであるFAX画像データに変換するFAX受信手段と、該FAX受信手段によって変換された前記FAX画像データを含む、前記問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成手段と、該情報連絡票作成された前記情報連絡票を記憶する情報連絡票記憶手段と、該情報連絡票記憶手段に記憶されている前記情報連絡票に入力を行うための入力領域と前記FAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供する入力画面提供手段とを具備することを特徴とする問い合わせ管理システムに存する。

また請求項2記載の発明の要旨は、前記情報連絡票は、前記情報連絡票を特定すると共に問い合わせ元を特定するための起票情報と、問い合わせ対象の補修部品を特定するための部品情報と、打上コメントと、回答コメントとを含むことを特徴とする請求項1記載の問い合わせ管理システムに存する。

また請求項3記載の発明の要旨は、前記FAX受信手段は、発信者番号もしくはFAXへッダを前記情報連絡票作成手段に出力させ、前記情報連絡票作成手段は、発信者番号もしくはFAXへッダに基づいて前記起票情報の該当項目に入力を行うことを特徴とする請求項2記載の問い合わせ管理システムに存する。

また請求項4記載の発明の要旨は、前記情報連絡票作成手段によって作成される前記情報連絡票の前記部品情報、前記打上コメントおよび前記回答コメントは、空欄であることを特徴とする請求項2又は3記載の問い合わせ管理システムに存する。



また請求項5記載の発明の要旨は、FAXデータとして受信した問い合わせを管理する問い合わせ管理方法であって、前記FAXデータを受信し、該受信した前記FAXデータをブラウザで閲覧できる画像フォーマットであるFAX画像データに変換し、前記問い合わせを管理するための情報連絡票を前記変換した前記FAX画像データを含んで作成し、該作成した前記情報連絡票を記憶し、該記憶している前記情報連絡票に入力を行うための入力領域と前記FAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供することを特徴とする問い合わせ管理方法に存する。

また請求項6記載の発明の要旨は、前記情報連絡票は、前記情報連絡票を特定 すると共に問い合わせ元を特定するための起票情報と、問い合わせ対象の補修部 品を特定するための部品情報と、打上コメントと、回答コメントとを含むことを 特徴とする請求項5記載の問い合わせ管理方法に存する。

また請求項7記載の発明の要旨は、発信者番号もしくはFAXヘッダに基づいて前記起票情報の該当項目に入力を行うこことを特徴とする請求項6記載の問い合わせ管理方法に存する。

また請求項8記載の発明の要旨は、前記作成する前記情報連絡票の前記部品情報、前記打上コメントおよび前記回答コメントは、空欄であることを特徴とする請求項6又は7記載の問い合わせ管理方法に存する。

[0008]

【発明の作用効果】

本発明の問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法は、Webブラウザで閲覧できる画像フォーマットであるFAX画像データを含む情報連絡票を作成し、情報連絡票に入力を行うための入力領域とFAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供するように構成することにより、FAX画像データを端末上で閲覧しながら情報連絡票に入力を行うことができるため、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付けた際に、FAXデータとして送られてくる問い合わせを、FAXデータを用紙に出力することなく、情報管理票と共に整合性を保たせて管理することができる、問い合わせ管理業務を効率化することができるという効果を奏する。



【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態を図面に基づいて詳細に説明する。

[0010]

図1は、本発明に係る問い合わせ管理システムの実施の形態の構成を示すブロック図であり、図2は、図1に示すFAX装置から送信される問い合わせ用紙例を示す図であり、図3は、図1に示す管理連絡票作成部で作成される情報連絡票例を示す図であり、図4は、図1に示す情報連絡票管理部によって提供される起票画面例を示す図であり、図5は、図1に示す情報連絡票管理部に記憶されている問い合わせ先対照表例を示す図であり、図6は、図1に示す情報連絡票管理部によって表示部に表示される問い合わせ指示画面例を示す図であり、図7は、図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ回答画面例を示す図である。

[0011]

本実施の形態は、図1を参照すると、補修部品を注文した販売店や補修部品を発送したパーツセンター等の問い合わせ元に設置され、アナログ回線網やディジタル回線網等の公衆回線網2に接続されているFAX装置1a~1cと、公衆回線網2とインターネット等のネットワーク4とに接続されている問い合わせ管理装置3と、問い合わせに回答する回答部署に設置され、ネットワーク4に接続されている回答者端末5a~5cと、問い合わせ元に設置され、ネットワーク4に接続されている問い合わせ元端末6a~6cと、問い合わせを管理する管理部署に設置され、ネットワーク4に接続されている管理者端末7とからなる。

$[0\ 0\ 1\ 2]$

FAX装置 $1a\sim1$ c は、アナログ回線網を利用してデータ通信を行うG3ファクシミリやISDN等のディジタル回線網を利用してデータ通信を行うG4ファクシミリである。FAX装置 $1a\sim1$ c からFAX送信する問い合わせ用紙8には、図2 を参照するように、管理番号記入欄と、拠点コード記入欄と、問い合わせ者の氏名記入欄と、イラスト記入欄とが設けられており、問い合わせ者が必要事項を記入の上、問い合わせ管理装置3 にFAX送信する。



問い合わせ管理装置3は、図1を参照すると、FAX受信部31と、情報連絡 票作成部32と、情報連絡票記憶部33と、FAX画像データ記憶部34と、情 報連絡票管理部35と、情報送受信部36とからなり、Webサーバとしての機 能を有する。

$[0\ 0\ 1\ 4]$

FAX受信部31は、公衆回線網2を介してFAX装置1a~1cからのFAXデータを受信する機能を有し、受信したFAXデータをWebブラウザで閲覧することができるTIFF(Tagged Image File Format)、PNG(Portable Network Graphics)等の画像フォーマットに変換し、変換した画像データをFAX画像データとして情報連絡票作成部32に出力する。また、FAX受信部31は、発信者番号と、FAXデータに含まれるFAXヘッダとをFAX画像データと共に情報連絡票作成部32に出力する。

[0015]

情報連絡票作成部32は、FAX受信部31からFAX画像データを受信すると、図3に示すような、問い合わせ内容と、起票情報と、部品情報と、FAX画像データと、打上コメントと、回答コメントとからなる情報連絡票を作成し、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、打上コメントおよび回答コメントを情報連絡票記憶部33に、FAX画像データをFAX画像データ記憶部34にそれぞれ関連づけて記憶させる。起票情報は、作成した情報連絡票を特定すると共に問い合わせ元を特定する情報であり、起票情報の項目は、例えば、システム管理番号、問い合わせ受付日、担当者、拠点コード、拠点名、拠点電話番号、拠点FAX番号等からなる。また、部品情報は、問い合わせ対象の補修部品を特定するための情報であり、部品情報の項目は、例えば、部品番号、部品名、機種・適用モデル、年式等からなる。

[0016]

また、情報連絡票作成部32は、発信者番号およびFAXヘッダに基づいて、 作成した情報連絡票の起票情報の該当項目に入力を行う。すなわち、情報連絡票 作成部32には、発信者番号およびFAXヘッダに対応する情報が予め定義され

8/



ており、受信した発信者番号およびFAXヘッダに対応する情報が起票情報の該当箇所に入力される。情報連絡票作成部32によって入力される情報としては、問い合わせ受付日、担当者、拠点コード、拠点名、拠点電話番号、拠点FAX番号等が考えられる。なお、情報連絡票は、発信者番号およびFAXヘッダに基づいて入力された項目およびFAX画像データ以外の項目、部品情報、打上コメントおよび回答コメントについては、空欄(未入力)で作成される。

[0017]

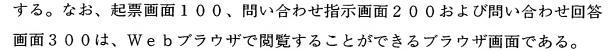
なお、情報連絡票作成部32によって作成される情報連絡票には、起票情報、部品情報、FAX画像データ、打上コメントおよび回答コメント以外に、問い合わせに関連する各種管理情報を加えるようにしても良く、加える管理情報としては、問い合わせ内容の解析に関する情報、問い合わせのあった補修部品の品質に関連する情報、問い合わせのあった補修部品の返品に関連する情報等が考えられる。

[0018]

さらに、情報連絡票作成部32は、情報連絡票の作成時に、情報送受信部36 およびネットワーク4を介して問い合わせ元からの問い合わせ(FAX受信)に よって情報連絡票が作成されたことを知らせる情報連絡票作成通知を管理者端末 7に送信する。情報連絡票作成通知は、例えば、電子メールによって行われる。 なお、情報連絡票作成通知の送信は、情報連絡票の作成時に随時行うのではなく 、定期的、例えば1日に1回行うようにしても良く、この場合には、情報連絡票 作成通知に作成された情報連絡票の数を含めると好適である。

[0019]

情報連絡票管理部35は、情報連絡票記憶部33に記憶されている情報連絡票へのアクセスを管理する手段であり、情報連絡票への入力画面を提供すると共に、情報連絡票の検索および閲覧を管理する。情報連絡票管理部35による情報連絡票への入力画面の提供は、情報連絡票に起票情報、部品情報および打ち上げコメントの入力を行うための起票画面100と、問い合わせ指示するための問い合わせ指示画面200とを管理者端末7に提供すると共に、情報連絡票に回答コメントを入力するための問い合わせ回答画面300を回答者端末5a~5cに提供



[0020]

情報連絡票管理部35によって提供される起票画面100は、図4に示すように、前画面に戻ることを指示するキャンセルボタン101と、入力したデータの一時保存を指示する保存ボタン102と、入力したデータに関連するデータの入力を指示する問い合わせ確認ボタン103と、問い合わせ内容を入力する問い合わせ内容入力領域104と、起票情報を入力する起票情報入力領域105と、部品情報を入力する部品情報入力領域106と、打上コメントを入力する打上コメント入力領域107と、FAX画像データが表示されるFAX画像データ表示領域108とからなる。

[0021]

情報連絡票管理部35には、図5に示すような、予め設定された問い合わせ内容の複数の項目と回答部署とを対応させた問い合わせ先対照表が記憶されており、問い合わせ内容入力領域104への入力は、予め設定された複数の項目のいずれかを選択することによって問い合わせ内容の入力が行われ、当該入力によって回答部署が決定される。

[0022]

起票画面100において、問い合わせ内容入力領域104、起票情報入力領域105、部品情報入力領域106および打上コメント入力領域107に入力を行い、問い合わせ確認ボタン103をクリックすると、情報連絡票管理部35は、起票情報入力領域105および部品情報入力領域106に入力されているデータに関連するデータを図示しないデータベースから読み出して未入力の項目に入力し、問い合わせ指示画面200を提供する。問い合わせ確認ボタン103のクリックによる未入力の項目への入力は、例えば、起票情報入力領域105に入力された拠点コードから拠点名、拠点電話番号等が入力され、部品情報入力領域106に入力された部品番号から部品名等が入力される。

[0023]

情報連絡票管理部35によって提供される問い合わせ指示画面200は、キャ

ンセルボタン101と、保存ボタン102と、入力された内容の削除を指示する 削除ボタン201と、回答部署への問い合わせの実行を指示する問い合わせボタ ン202と、問い合わせ内容入力領域104と、起票情報入力領域105と、部 品情報入力領域106と、打上コメント入力領域107と、FAX画像データが 表示されるFAX画像データ表示領域108とからなる。また、問い合わせ指示 画面200において、情報連絡票記憶部33に記憶されている情報連絡票に同一 の部品番号のものが存在している場合には、過去実績参照203という文字列が 表示され、当該文字列をクリックすることにより、同一の部品番号である過去分 の情報連絡票を参照することができる。

[0024]

情報連絡票管理部35によって提供される問い合わせ回答画面300は、キャンセルボタン101と、問い合わせに対する回答を実行する回答ボタン301と、問い合わせ内容表示領域302と、起票情報表示領域303と、部品情報表示領域304と、打上コメント表示領域305と、回答コメント入力領域306と、FAX画像データ表示領域108とからなる。

[0025]

また、情報連絡票管理部35は、問い合わせ指示画面200において、問い合わせボタン202がクリックされると、入力された問い合わせ内容に応じて決定された回答部署に設置されている回答者端末5a~5cに問い合わせ依頼通知を送信すると共に、問い合わせ回答画面300において、回答ボタン301がクリックされると、問い合わせ元に設置されている問い合わせ元端末6a~6cに回答完了通知を送信する。問い合わせ依頼通知および回答完了通知は、例えば、電子メールによって行われる。なお、問い合わせ依頼通知および回答完了通知の送信は、問い合わせボタン202および回答ボタン301がクリックされる度に随時行うのではなく、定期的、例えば1日に1回行うようにしても良い。

[0026]

なお、起票画面100、問い合わせ指示画面200および問い合わせ回答画面300において、FAX画像データは、起票画面に予め表示するのではなく、FAX画像データを表示する指示を受けて表示するようにしても良い。



情報送受信部3.6 は、ネットワーク4を介してHTTP(HyperText Transfer Protocol)によって回答者端末5.a~5.c、問い合わせ元端末6.a~6.cおよび管理者端末7.cb情報通信を行う機能を有する。

[0028]

回答者端末 $5a\sim5c$ 、問い合わせ元端末 $6a\sim6c$ および管理者端末 7 は、Web ブラウザおよび電子メールソフトがインストールされているパーソナルコンピュータ等の情報処理装置であり、ネットワーク 4 を介してHTTP(HyperText Transfer Protocol)によって情報送受信部 36 と情報通信を行う機能を有する。

[0029]

次に、本実施の形態の動作について図8を参照して詳細に説明する。

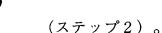
図8は、本発明に係る問い合わせ管理システムの実施の形態の動作を説明するための説明図である。

[0030]

まず、販売店やパーツセンターに設置されているFAX装置1から問い合わせ 用紙8を問い合わせ管理装置3にFAX送信する(ステップ1)。

[0031]

FAX受信部31は、公衆回線網2を介してFAX装置1からのFAXデータを受信し、受信したFAXデータをTIFF(Tagged Image File Format)、PNG(Portable Network Graphics)等の画像フォーマットに変換し、変換した画像データをFAX画像データとして情報連絡票作成部32に出力する。FAX画像データを受信した情報連絡票作成部32は、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、FAX画像データ、打上コメントおよび回答コメントとからなる情報連絡票を作成し、問い合わせ内容、起票情報、部品情報、打上コメントおよび回答コメントを情報連絡票記憶部33に、FAX画像データをFAX画像データ記憶部34にそれぞれ関連づけて記憶させると共に、情報送受信部36およびネットワーク4を介して問い合わせ元からの問い合わせ(FAX受信)によって情報連絡票が作成されたことを知らせる情報連絡票作成通知を管理者端末7に送信する



[0032]

次に、情報連絡票作成通知を受けて情報連絡票が作成されたことを知った管理者は、管理者端末7から問い合わせ管理装置3にネットワーク4を介してアクセスし、情報連絡票管理部35によって提供される起票画面100において、問い合わせ内容、起票情報、部品情報および打上コメントを入力して問い合わせ確認ボタン103をクリックし、問い合わせ指示画面200において、入力した内容を確認した後、問い合わせボタン202をクリックする(ステップ3)。

[0033]

[0034]

次に、問い合わせ依頼通知を受けて問い合わせ依頼がきたことを知った回答者は、管理者端末7から問い合わせ管理装置3にネットワーク4を介してアクセスし、情報連絡票管理部35によって提供される回答者端末5において、回答コメントを入力して問い合わせ回答ボタン301をクリックする(ステップ5)。

[0035]

情報連絡票管理部 3.5 は、問い合わせ回答画面 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 に回答完了通知を送信する(ステップ 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 においている問いをおいて、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 において、回答ボタン 3.0.0 においている問いとないでは、3.0.0 においている問いとないでは、3.0.0 においている問いとないでは、3.0.0 において、3.0.0 において、3.

[0036]

次に、問い合わせ依頼通知を受けて問い合わせ依頼がきたことを知った問い合わせ者は、問い合わせ元端末6から問い合わせ管理装置3にネットワーク4を介してアクセスし、情報連絡票を閲覧することで問い合わせに対する回答を得ることができる。

[0037]

以上説明したように、本実施の形態によれば、Webブラウザで閲覧できる画

像フォーマットであるFAX画像データを含む情報連絡票を作成し、情報連絡票に入力を行うための入力領域とFAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供するように構成することにより、FAX画像データを端末上で閲覧しながら情報連絡票に入力を行うことができるため、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAXデータとして受け付けた際に、FAXデータとして送られてくる問い合わせを、FAXデータを用紙に出力することなく、情報管理票と共に整合性を保たせて管理することができる、問い合わせ管理業務を効率化することができるという効果を奏する。

[0038]

なお、本発明が上記各実施の形態に限定されず、本発明の技術思想の範囲内に おいて、各実施の形態は適宜変更され得ることは明らかである。また、上記構成 部材の数、位置、形状等は上記実施の形態に限定されず、本発明を実施する上で 好適な数、位置、形状等にすることができる。なお、各図において、同一構成要 素には同一符号を付している。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明に係る問い合わせ管理システムの実施の形態の構成を示すブロック図である。

【図2】

図1に示すFAX装置から送信される問い合わせ用紙例を示す図である。

【図3】

図1に示す管理連絡票作成部で作成される情報連絡票例を示す図である。

【図4】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される起票画面例を示す図である。

【図5】

図1に示す情報連絡票管理部に記憶されている問い合わせ先対照表例を示す図である。

【図6】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ指示画面例を示す



【図7】

図1に示す情報連絡票管理部によって提供される問い合わせ回答画面例を示す 図である。

【図8】

本発明に係る問い合わせ管理システムの実施の形態の動作を説明するための説明図である。

【符号の説明】

- 1、1a~1c FAX装置
- 2 公衆回線網
- 3 問い合わせ管理装置
- 4 ネットワーク
- 5、5a~5c 回答者端末
- 6、6a~6c 問い合わせ元端末
- 7 管理者端末
- 8 問い合わせ用紙
- 31 FAX受信部
- 32 情報連絡票作成部
- 33 情報連絡票記憶部
- 34 FAX画像データ記憶部
- 35 情報連絡票管理部
- 3 6 情報送受信部
- 100 起票画面
- 101 キャンセルボタン
- 102 保存ボタン
- 103 問い合わせ確認ボタン
- 104 問い合わせ内容入力領域
- 105 起票情報入力領域
- 106 部品情報入力領域

- 107 打上コメント入力領域
- 108 FAX画像データ表示領域
- 200 問い合わせ指示画面
- 201 削除ボタン
- 202 問い合わせボタン
- 203 過去実績参照
- 300 問い合わせ回答画面
- 301 回答ボタン
- 302 問い合わせ内容表示領域
- 303 起票情報表示領域
- 304 部品情報表示領域
- 305 打上コメント表示領域
- 306 回答コメント入力領域

J

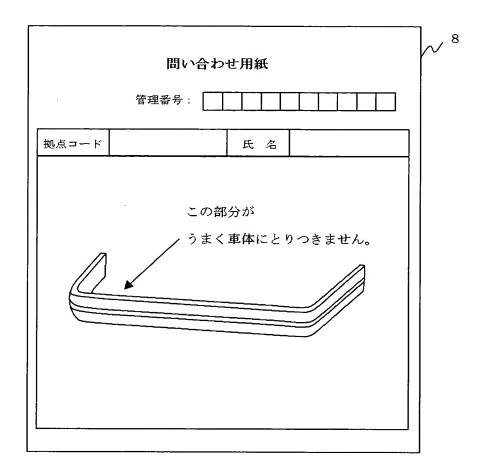
【書類名】 図面 【図1】 5 5 5 a ,5 b 問い合わせ元端末 問い合わせ元端末 問い合わせ元端末 回答者端末 回答者端末 回答者端末 管理者端末 情報連絡票管理部 情報送受信部 問い合わせ管理装置3 34 \mathfrak{S} Ø က FAX画像データ記憶部 情報連絡票作成部 情報連絡票記憶部 FAX受信部

FAX装置

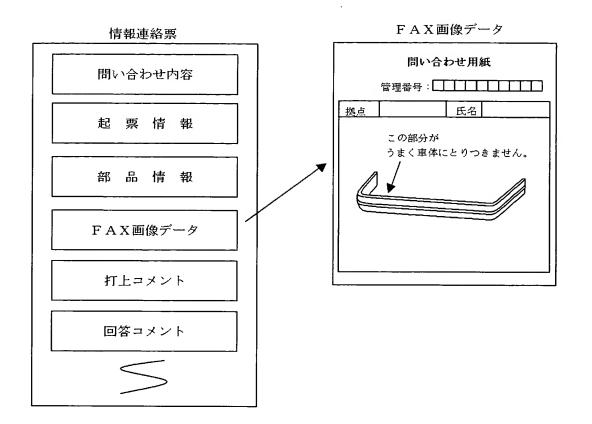
FAX装置

FAX装置

【図2】

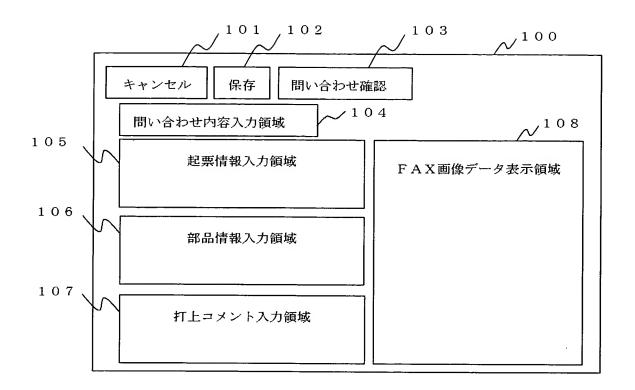


【図3】



【図4】

1



【図5】

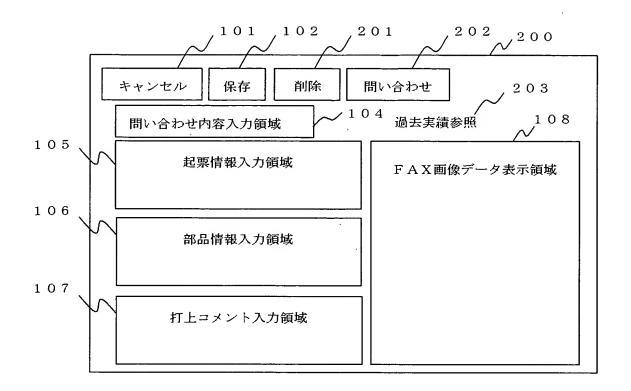
l

	問い合わせ内容	回答部署
01	販売区分に対する問い合わせ	5a
02	統合に対する問い合わせ	5b
03	異品に対する問い合わせ	5b
04	セット不良に対する問い合わせ	5b
05	外傷に対する問い合わせ	5c
06	変形デホームに対する問い合わせ	5c

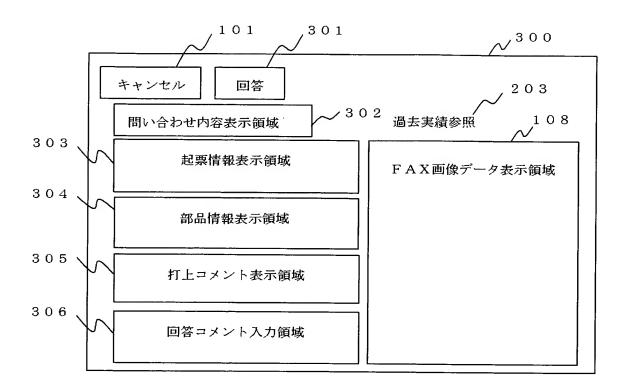
出証特2003-3094057

【図6】

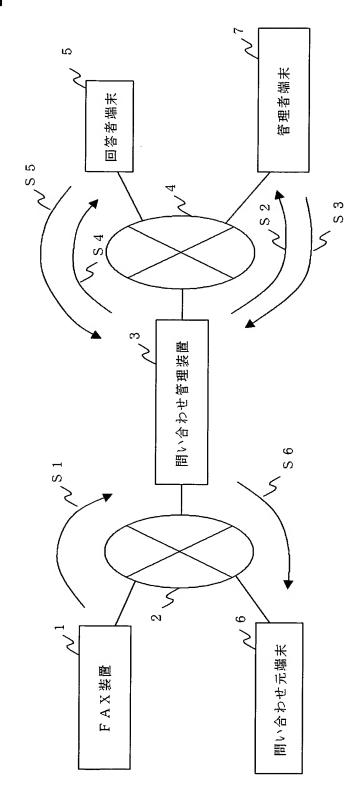
Į



【図7】



【図8】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 本発明は、品質不具合もしくは部品仕様に対する問い合わせをFAX データとして受け付けた際に、FAXデータとして送られてくる問い合わせを、FAXデータを用紙に出力することなく、情報管理票と共に整合性を保たせて管理することができる問い合わせ管理システムおよび問い合わせ管理方法を提供することを課題とする。

【解決手段】 受信したFAXデータをWebブラウザで閲覧できる画像フォーマットであるFAX画像データに変換するFAX受信部31と、FAX画像データを含む、問い合わせを管理するための情報連絡票を作成する情報連絡票作成部32と、作成された前記情報連絡票を記憶する情報連絡票記憶部33と、前記情報連絡票に入力を行うための入力領域と前記FAX画像データを表示するための表示領域とからなるブラウザ画面を提供する情報連絡票管理部35とで構成される。

【選択図】 図1

特願2003-023349

出願人履歴情報

識別番号

[000005326]

1. 変更年月日 [変更理由]

新規

1990年 9月 6日 新規登録

住所

東京都港区南青山二丁目1番1号

氏 名

本田技研工業株式会社